



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 02/09/2026 às 14:30:45

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Sublimação Com Fortaleza Serviços e Comércio de Fardamentos Ltda

CNPJ do Consumidor: 63.402.399/0001-57

Nome do Procurador: Adriana Paula Rodrigues Araujo

CPF do Procurador: 920.852.453-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Chronos Desenvolvimento de Software Ltda	Chronos Desenvolvimento de Software Ltda	65.810.364/0001-82	26.09.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)

Problema: Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço

Relato:

Relata a consumidora que, visando aumentar sua produtividade e praticidade, encontrou, por meio das redes sociais, a empresa Chronos Desenvolvimento de Software Ltda., que prestava



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

serviços relacionados à inteligência artificial, os quais, segundo informado, poderiam contribuir para a melhoria de alguns serviços de sua gráfica.

Aduz que entrou em contato com a empresa, ocasião em que recebeu informações acerca dos serviços prestados e realizou um pré-cadastro. Posteriormente, a empresa entrou em contato para apresentar o projeto, porém, em razão de a consumidora estar ocupada, o contato foi deixado para outro momento.

Relata que a empresa realizou novo contato posteriormente, ocasião em que o projeto foi apresentado. Afirma que, durante a negociação, ficou acordado que o pagamento seria realizado em 10 (dez) parcelas de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), totalizando R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), tendo a consumidora realizado o pagamento por meio de cartão.

Contudo, afirma que, após a contratação, o serviço não estava sendo prestado conforme havia sido combinado. Relata, ainda, que a empresa solicitou que a consumidora assinasse outro documento, sob a alegação de que o serviço estaria em conformidade.

Aduz que, ao verificar o contrato, constatou que nele constavam 12 (doze) parcelas de R\$ 1.800,00, em divergência com as 10 (dez) parcelas que haviam sido previamente acordadas. Afirma que essa divergência, somada à ausência de prestação do serviço conforme o combinado, ocasionou a perda de credibilidade e confiança na empresa.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento do contrato, bem como o estorno dos valores referentes às parcelas já pagas.

TRATATIVAS

02/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta